

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

§ 145

Ikäihmisten palvelujen asiakastytyväisyyskyselyt vuonna 2021 (yhteistoiminta-alueen asia)

TRE:7549/00.01.03/2021

Valmistelija / lisätiedot:
Mari Patronen

Valmistelijan yhteystiedot

Suunnittelija Jukka Mäkinen, puh. 0400 226 605, etunimi.
sukunimi@tampere.fi

Lisätietoja päätöksestä

Hallintosihteeri Noora Jalonen, puh. 040 142 4654, etunimi.
sukunimi@tampere.fi

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Esittelijä: Maria Päivänen, Palvelujohtaja

Päätösehdotus

Ikäihmisten palvelujen asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset vuodelta 2021 merkitään tiedoksi.

Kokouskäsitely

Suunnittelija Jukka Mäkinen oli asiantuntijana paikalla asian käsittelyn aikana.

Perustelut

Tampereen kaupungin kotihoidon ja Kotitorin asiakkaille, omaishoitajille ja tehostetun palveluasumisen asukkailla tehtiin asiakastytyväisyyskyselyt kesällä 2021. Kyselyt toteutettiin ikäihmisten palveluryhmässä yhteistyössä palveluntuottajien kanssa. Selvityksen toteuttivat harjoittelussa olleet yliopisto-opiskelijat Karoliina Laitinen omaishoidon ja tehostetun palveluasumisen osalta ja Ruska Sinkkonen kotihoidon ja Kotitorin osalta.

Kotihoidon kyselylomake postitettiin 1 366:lle kotihoidon asiakkaalle. Vastausprosentti oli 44 (vuonna 2020 se oli 41). Kotihoidon palvelun laadun ja hoidon laadun vastausten keskiarvoiksi tuli 4,1 asteikolla 1–5. Palveluihin vaikuttaminen ja käytäntöjen laatu saivat keskiarvoksi 3,7. Kotihoidon palvelun kokonaisarvion keskiarvoksi tuli edelleen hyvä 4,1, joka oli hieman pienempi kuin vuonna 2020 (4,2). Tukipalvelujen osalta kotihoidon asiakkaat olivat tyytyväisimpiä turvapalveluun ja päiväkeskustoimintaan ja kriittisempiä ateriapalveluihin. Tulokset ovat samansuuntaisia kuin vuonna 2020. Vuonna 2017 kyselyyn mukaan tuodun NPS-suosittelemys tulos oli edelleen hyvä 34, vaikka se oli hiukan heikentynyt vuodesta 2020 (37). Tähän vaikutti etenkin ostopalvelujen heikentynyt NPS-tulos. Ostopalvelujen heikommat väittämien keskiarvot olivat muutenkin yleinen trendi tämän vuoden

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

tuloksissa. Kotihoidon asiakkaat ovat kuitenkin yleisesti melko tyytyväisiä kotihoidon palveluihin. Hoitajat koettiin ystävällisiksi ja ammattitaitoisiksi ja positiivista kokemusta lisäsi inhimillinen kohtelu, käyntien säännöllisyys ja turvallisuuden tunne. Kritiikkiä tuli hoitajien vaihtuvuudesta, kiireestä, mahdollisuudesta vaikuttaa omiin palveluihin, lääkärin saatavuudesta ja yhteydenpidosta omaisiin. Kyselyn perusteella kotihoidossa on tärkeää huomioida asiakkaiden hyvinvoinnin jatkuva seuranta sekä kehittää asiakkaiden tiedonsaantia ja mahdollisuutta vaikuttaa paremmin omiin asioihin lisäten heidän luottamustaan hoidon ja palvelun laatuun.

Kotitorilla saatiin tänä vuonna 53 vastaajaa lomakkeiden, puhelinhaastattelujen ja kasvokkain tehtyjen haastatteluiden avulla. Määrä nousi hieman vuodesta 2020 (50). Kotitorilla asioidaan eniten yleisneuvontaan ja ohjaukseen liittyvissä asioissa. Suurin osa Kotitorin asiakkaista asioi mieluiten palvelupisteellä tai puhelimella. Vain harva halusi asioida internetin kautta ja Laitetoriin oli tutustunut vain muutama kyselyyn vastannut asiakas. Kotitorin palvelulle annettiin kyselyssä erinomainen kokonaisarvosana 4,7. Vuonna 2020 kokonaisarvosana oli 4,5. NPS-suositteelukysymyksen arvoksi tuli myös erinomainen 95. Vuonna 2020 se oli 71. Kotitorin asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä palveluun ja suosittelivat niitä mielellään.

Tehostetun palveluasumisen kyselyssä haastateltiin 348 asukasta kaupungin oman tuotannon yksiköissä (11) ja ostopalveluyksiköissä (17). Puolet vastaajista oli asunut yksikössä alle vuoden. Kyselyn 18 kysymyksen vastausten keskiarvot vaihtelivat välillä 2,3–2,9 asteikkona 1–3. Positiivisina asioina vastauksissa nousi esille hoivakodin tarjoama turva elämiseen ja asumiseen, työntekijöiden ystävällisyys, auttavaisuus ja luotettavuus sekä yhteydenpito omaisiin. Kriittisempiä vastauksia tuli kiireestä, yksinäisyydestä ja juttukavereiden puutteesta, viriketoiminnan vähenemisestä ja liian harvoista lääkärintarkastuksista. Osalla vastaajista oli myös selkeästi apea mieliala ja henkistä ahdistuneisuutta. Tehostetun palveluasumisen kokonaisarvona parani hieman edellisestä vuodesta ollen 4,0 asteikolla 1–5. Vuonna 2020 se oli 3,9. NPS-suositteelukysymyksen arvo oli parantunut paljon edellisestä vuodesta ollen erittäin hyvä 58. Vuonna 2020 se oli 31. Parantuneeseen arvoon pitää kuitenkin suhtautua varauksella, koska vastaajamäärä oli pieni ja monilla asukkailla oli selkeästi vaikeuksia ymmärtää kysymyksen tarkoitusta. Vuoden 2021 kyselyssä huomionarvoista on, että yksikkökohtaiset erot olivat osin isoja ja kotihoidon tapaan oman tuotannon yksiköt saivat useammin parempia vastausten keskiarvoja kuin ostopalveluyksiköt. Tehostetun palveluasumisen kehittämisen painopisteet tulisi kyselyn perusteella olla työvoiman lisäämisessä, asukkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioimisessa, viriketoiminnan ja yhteisöllisyyden lisäämisessä ja mielenterveyspalveluihin panostamisessa.

Omaishoidon omaishoitajille oli tehty edellinen asiakastyytyväisyyskysely vuonna 2018. Tänä vuonna tehty uudistettu kysely lähetettiin

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

ensimmäisen kerran myös alle 18-vuotiaiden omaishoitajille. Yhteensä lähetettiin 1 602 lomaketta. Vastauksia saatiin 692 ja vastausprosentti oli 43,2. Vastaajista 70 % oli naisia ja omaishoidettavista 57 % oli 65–84-vuotiaita ja 19 % yli 85-vuotiaita. Vastausten perusteella ikääntyvät puolisoaan hoitavat omaishoitajat jaksoivat työtä heikoiten. Kyselyyn vastanneista omaishoitajista 43 % ei saanut läheisverkostoltaan riittävästi tukea omaishoitajana toimimiseen. Omaishoitajien lakisääteisiä vapaita ei käyttänyt 52,9 % kyselyyn vastanneista. Määrä on kuitenkin pienempi kuin vuonna 2020, jolloin pitämättömiä vapaita oli 57,9 % vapaa-oikeudesta. Kyselyn vastauksissa korostui se, että omaishoidon asiakasohjaajat koettiin kiireisinä ja puolet vastaajista koki, ettei heidän hyvinvoinnistaan oltu aidosti kiinnostuneita. Positiivista palautetta vastaajilta tuli asiakasohjaajien ystävällisyydestä, ammattitaidosta ja omaishoidettavien yksilöllisten tarpeiden huomioimisesta. NPS-suosittelevuuden arvo oli hyvä 35. Omaishoidon kehittämisen kohteet tulisi kyselyn perusteella olla jatkossa omaishoitajien jaksamisen tukemisessa, heidän terveydentilansa seuraamisessa sekä tiedotuksen lisäämisessä omaishoitoon kuuluvista eduista (omaishoitajien terveystarkastukset ja lakisääteiset vapaat ja niiden käytännön järjestely) ja omaishoitoa tukevista palveluista.

Tiedoksi

Mari Patronen, Sirkku Miettinen, Marjut Lindell, Kaisa Taimi, Jukka Mäkinen

Liitteet

- 1 Ikäihmistien palvelujen asiakastytyväisyyskyselyt vuonna 2021
- 2 Kotihoidon raportti 2021
- 3 Kotitorin asiakkaiden raportti 2021
- 4 Omaishoidon asiakastytyväisyyselitys 2021
- 5 Tehostetun palveluasumisen asiakastytyväisyyselitys

Nähtävilläolo ja tiedoksianto asianosaiselle

Pöytäkirja asetetaan nähtäväksi 16.11.2021 kaupungin internetsivulle www.tampere.fi.

Päätös on lähetetty sähköisesti 16.11.2021.

Asia liitteineen on katsottavissa kaupungin internetsivulla www.tampere.fi. Pyydettyessä ote toimitetaan liitteineen.

Muutoksenhakuviranomainen

Päätökseen ei voi hakea muutosta.

Tampere

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

16.11.2021

Noora Jalonen
Hallintosihteeri

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Muutoksenhakukielto

§145

Muutoksenhakukielto

Oikaisuvaatimusta tai kunnallisvalitusta ei saa tehdä päätöksestä, joka koskee:

-vain valmistelua tai täytäntöönpanoa (KuntaL 136 §)

-virka- tai työehtosopimuksen tulkintaa tai soveltamista ja viranhaltija on jäsenenä viranhaltijayhdistyksessä, jolla on oikeus panna asia vireille työtuomioistuimessa (KVhl 50 § 2 mom.)

-etuusto-oikeuden käyttämättä jättämistä (EtuostoL 22 §)